

Per vedere questa immagine
occorre QuickTime™ e un
decompressore GIF.

Provincia di Milano
Settore Programmazione e Controllo
Ufficio Garanzia della Qualità

**RILEVAZIONE DELLA
SODDISFAZIONE DEGLI UTENTI DI
ALCUNI SERVIZI PROVINCIALI**

**INDAGINE 19 - SPORTELLI INFORMAZIONI
TURISTICHE**

realizzata da:



Giugno 2006

INDICE

1.	LA RILEVAZIONE: UNIVERSO, CAMPIONE E METODOLOGIA.....	2
1.1.	LA STRUTTURA DEL CAMPIONE	2
2.	ANALISI DEI RISULTATI.....	5
2.1	INFORMAZIONI GENERALI.....	5
2.2	L'ANALISI DELLA QUALITÀ.....	8



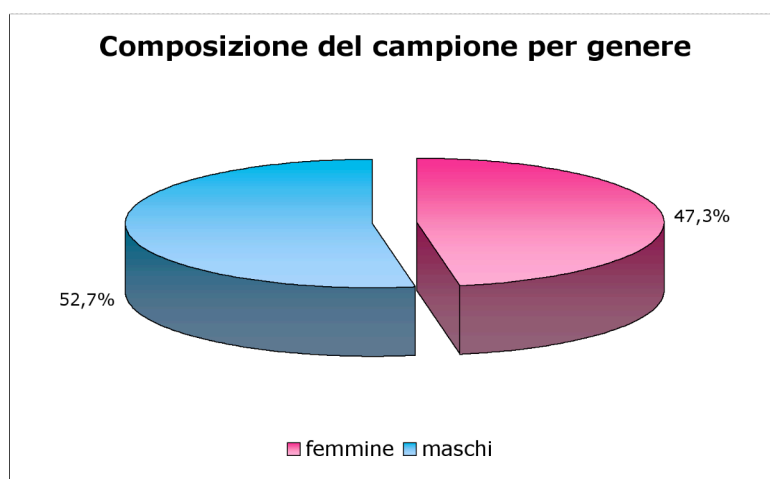
1. LA RILEVAZIONE: UNIVERSO, CAMPIONE E METODOLOGIA

La popolazione oggetto dell'indagine campionaria è costituita dagli utenti degli sportelli informazioni turistiche, situati a Milano in Piazza Duomo ed all'interno della Stazione Centrale. Gli utenti intervistati ammontano a complessive 770 unità, equamente distribuite per sportello informativo. Le interviste sono state realizzate alla fine del mese di Maggio e si sono protratte per 7 giorni (compresi due week-end, giorni di massima affluenza agli sportelli). Le interviste sono state tutte realizzate con modalità *face to face* mediante un questionario strutturato e appositamente concordato con i responsabili di servizio della Provincia di Milano.

1.1. La struttura del campione

- Sesso

La composizione per genere del campione presenta una leggera predominanza di utenti di sesso maschile (52,7%).

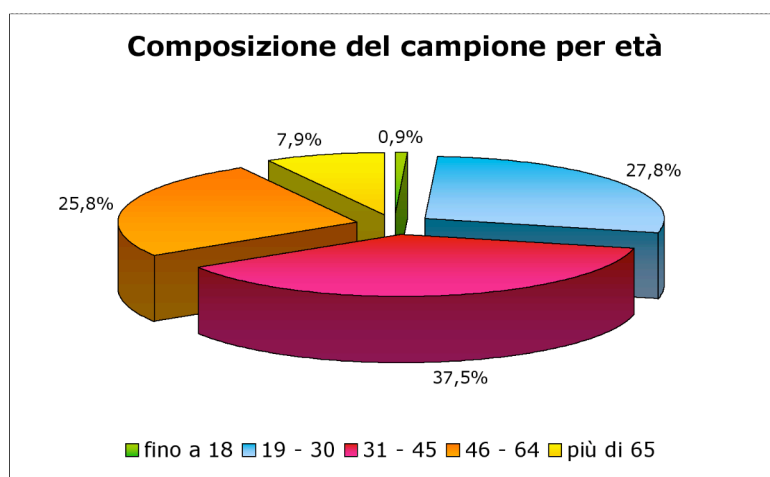


Rispondenti: 770

- Età



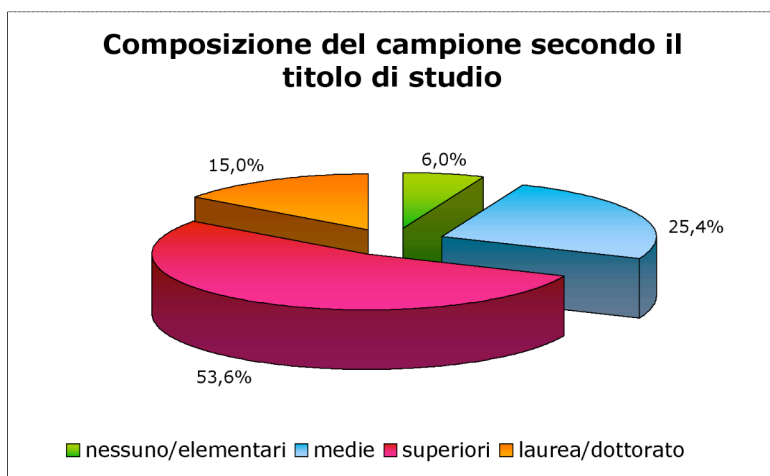
La maggior parte del campione ha un'età compresa tra i 31 ed i 45 anni (37,5%), segue la classe d'età 19-30 (27,8%) e quella 46-64 (25,8%). Le due classi d'età rimanenti fanno registrare dei valori nettamente più contenuti: i più giovani (fino a 18 anni) si attestano allo 0,9%, i più anziani (più di 65 anni) al 7,9%.



Rispondenti: 770

- **Titolo di studio**

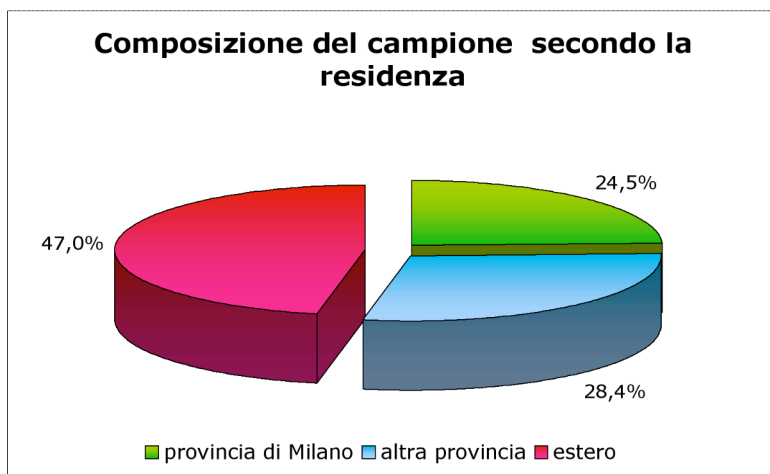
Il campione presenta un elevato tasso di scolarizzazione: circa il 79% degli intervistati ha il diploma superiore (53,6%) oppure la laurea/dottorato (15%).



Rispondenti: 768

- **Residenza**

Circa la metà degli intervistati risiede all'estero (47%), la restante parte del campione risiede invece a Milano o provincia (24,5%) oppure in un'altra provincia italiana (28,4%).



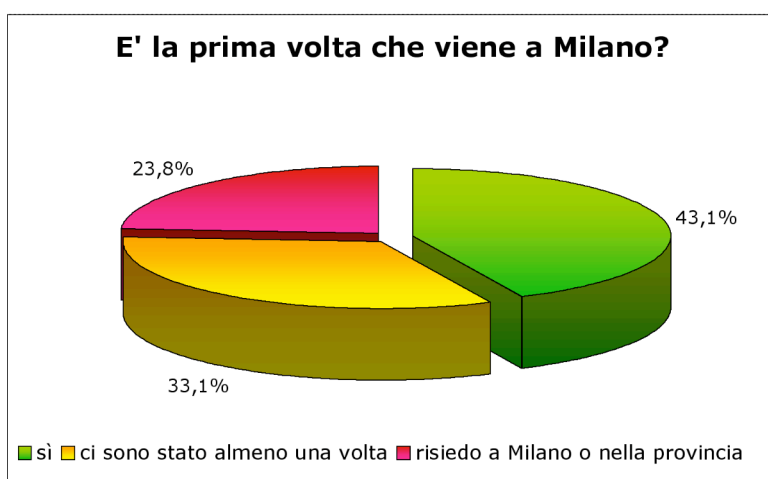
Rispondenti: 770



2. ANALISI DEI RISULTATI

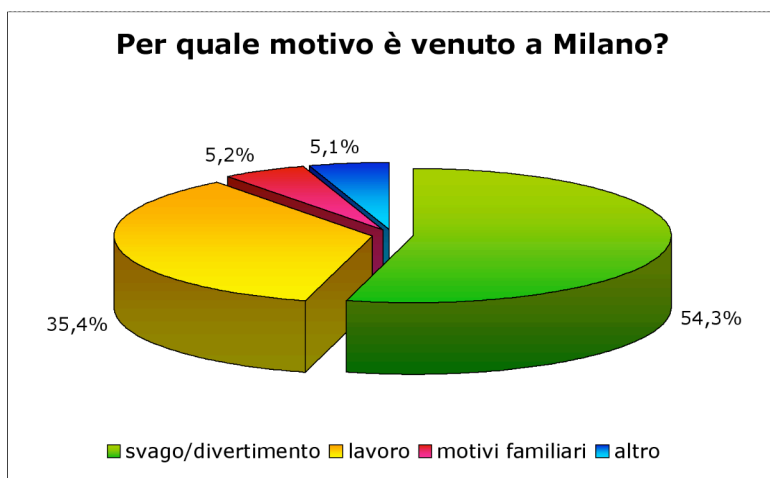
2.1 Informazioni generali

La maggior parte degli utenti degli sportelli di informazioni turistiche (43,1%) si trovava a Milano per la prima volta, mentre il 33,1% era già stato in città precedentemente. A questa quota di turisti provenienti da fuori Milano va aggiunto un ulteriore 23,8% di utenti che risiedono in città oppure nella provincia di Milano.



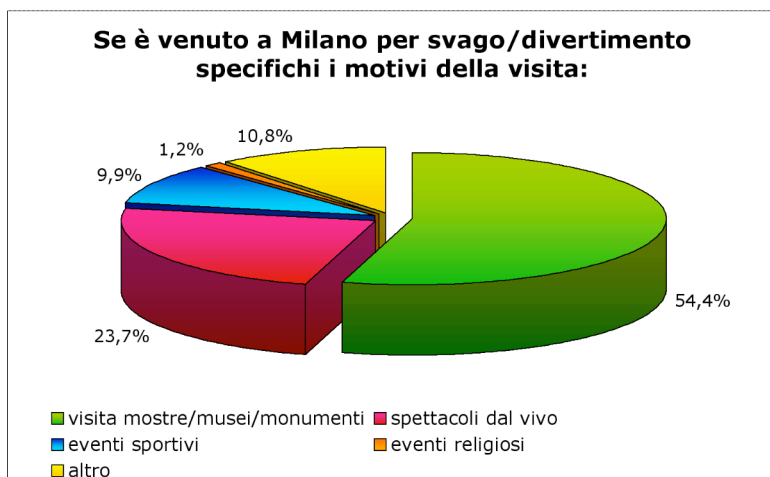
Rispondenti: 770

Il motivo principale alla base della visita a Milano è lo svago/divertimento (54,3%), seguono i motivi di lavoro (35,3%) e poi, nettamente distanziati, i motivi familiari (5,2%).



Risposte: 593

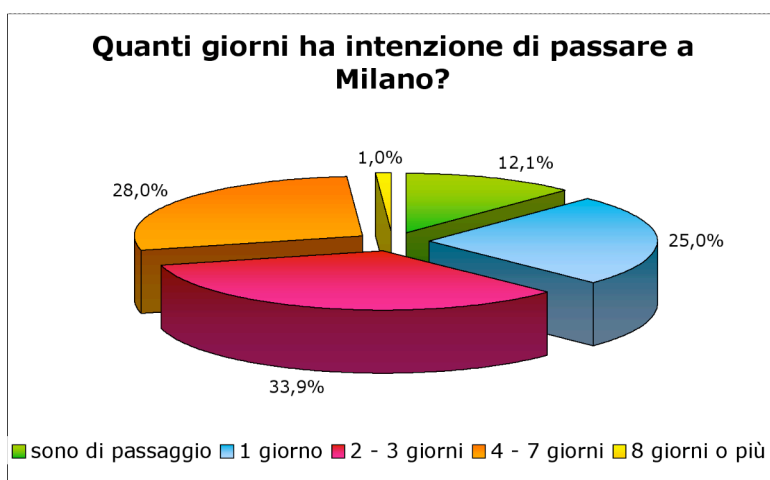
Agli utenti che hanno dichiarato di essere venuti a Milano per svago/divertimento è stato chiesto inoltre di specificare in dettaglio i motivi alla base della loro presenza in città: la visita a musei/mostre/monumenti è il motivo principale (54,4%), seguono gli spettacoli dal vivo (23,7%) e poi gli eventi sportivi (9,9%).



Risposte: 333

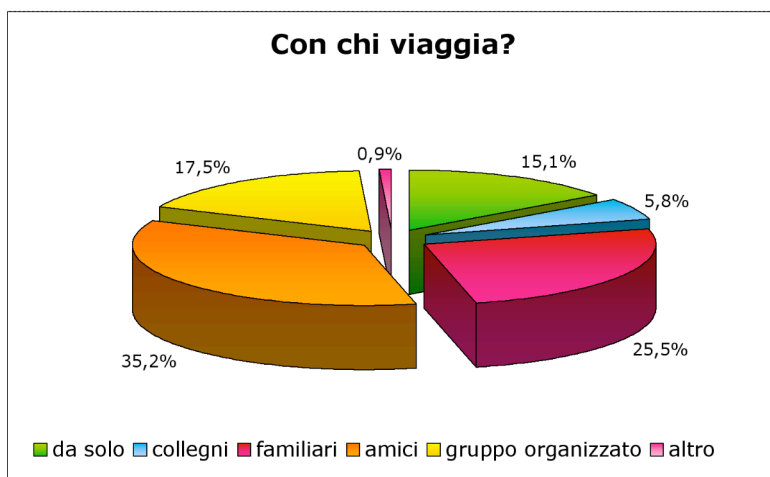


Il 33,9% degli utenti degli sportelli informazioni turistiche ha intenzione di fermarsi a Milano 2 - 3 giorni, il 28% passerà in città 4 - 7 giorni, mentre un ulteriore 25% dichiara di fermarsi in città solo per un giorno. E' invece più contenuta la quota di turisti solo di passaggio (12,1%), mentre è poco rilevante la percentuale di turisti che hanno intenzione di trascorrere a Milano più di 8 giorni (1%).



Risposte: 579

Il 35,2% degli intervistati viaggia con gli amici, il 25,5% con i familiari, il 17,5% con un gruppo organizzato, il 15,1% da solo ed il 5,8% con i colleghi di lavoro.



Risposte: 702



Poco più della metà del campione (51%) ha ricercato informazioni su Milano prima del viaggio. Le fonti utilizzate per reperire le informazioni sulla città sono, principalmente, internet (37,4%), passaparola di amici/parenti (18,5%), riviste specializzate (17,1%).

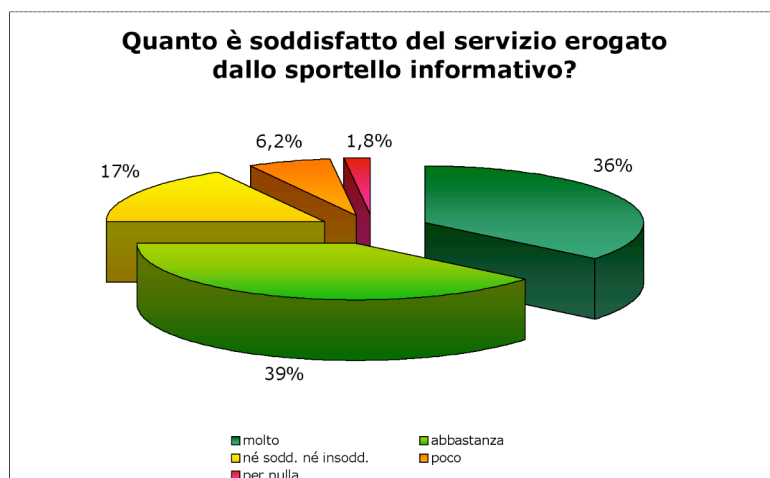


Risposte: 340

2.2 L'analisi della qualità

- **Grado di soddisfazione complessivo**

Il gradimento degli utenti in merito al servizio erogato dagli sportelli informazioni turistiche è elevato: il **75% degli intervistati si dichiara molto o abbastanza soddisfatto**. Nello specifico, il 36% si dichiara molto soddisfatto, mentre il restante 39% afferma di essere abbastanza soddisfatto. La quota di utenti né soddisfatti né insoddisfatti si attesta al 17%. I poco soddisfatti si fermano al 6,2%, mentre gli "insoddisfatti cronici" si attestano ad un più contenuto 1,8%.

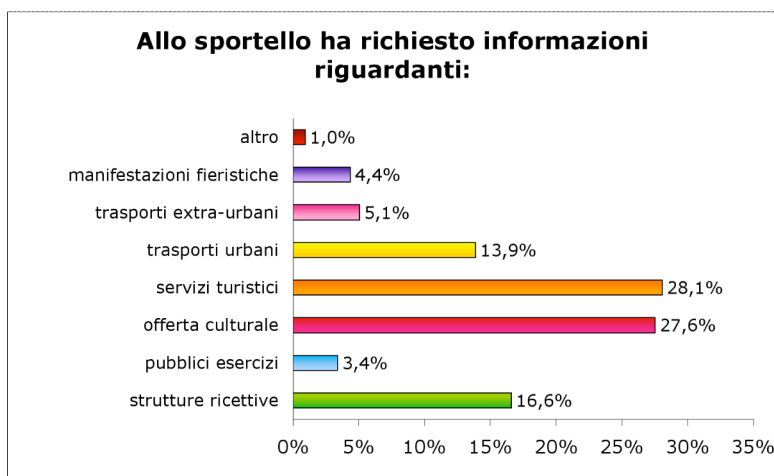


Rispondenti: 759

L'indice sintetico di gradimento medio complessivo - ottenuto ponderando i giudizi di soddisfazione sulla base di una scala da 1 (minima soddisfazione) a 5 (max soddisfazione) - si attesta a 4,01.

- **Le informazioni richieste allo sportello**

Le informazioni richieste allo sportello riguardano in ordine di importanza: i servizi connessi alla fruizione turistica - cartine della città, guide, ecc. - (28,1%); l'offerta culturale - musei, teatri, cinema, spettacoli dal vivo, ecc. - (27,6%); le strutture ricettive della città - alberghi, ostelli, campeggi, ecc. - (16,6%); i trasporti urbani - tram, taxi, metro, ecc. - 13,9%. Seguono sensibilmente distaccati: i trasporti extra-urbani (5,1%); le manifestazioni fieristiche (4,4%); i pubblici esercizi - bar, ristoranti, ecc. - (3,4%).



Rispondenti: 759

• **Suggerimenti per migliorare la qualità del servizio erogato**

Al fine di migliorare la qualità del servizio erogato dallo sportello informazioni turistiche, gli utenti consigliano principalmente di:

- migliorare le indicazioni per raggiungere lo sportello informativo, ciò è particolarmente necessario per lo sportello ubicato all'interno della Stazione Centrale che, a detta di una quota rilevante di intervistati, è molto difficile da trovare;
- fornire più informazioni e distribuire più materiale informativo anche in lingua straniera (inglese e tedesco);
- prolungare gli orari di apertura degli sportelli fino a tarda sera assicurando anche l'orario continuato;
- predisporre più sportelli informativi dislocati su tutto il territorio cittadino;
- incrementare il personale addetto al servizio.